

## Humanisierung der Arbeit durch Technik: Auswirkungen neuer Informations- und Kommunikationstechniken auf den Bürobereich

Klein, Barbara; Mehlich, Harald

Veröffentlichungsversion / Published Version

Sammelwerksbeitrag / collection article

### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Klein, B., & Mehlich, H. (1987). Humanisierung der Arbeit durch Technik: Auswirkungen neuer Informations- und Kommunikationstechniken auf den Bürobereich. In J. Friedrichs (Hrsg.), *23. Deutscher Soziologentag 1986: Sektions- und Ad-hoc-Gruppen* (S. 537-540). Opladen: Westdt. Verl. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-150463>

### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

### Terms of use:

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

## Humanisierung der Arbeit durch Technik? Auswirkungen neuer Informations- und Kommunikationstechniken auf den Bürobereich

Barbara Klein, Harald Mehlich (Stuttgart)

Die Ausgangsthese lautet: mit dem Einsatz neuer IuK-Technologien im Büro vollzieht sich auf Organisationsstruktur- und Arbeitsplatzebene ein grundlegender, jedoch bzgl. seiner genauen Verlaufs- und Erscheinungsformen von heute aus gesehen nur schwer prognostizierbarer Wandel.

Prognosen über Auswirkungen neuer IuK-Technologien auf das Büro sind aus vier Gründen schwierig:

1. Die heutige technische Innovationsgeschwindigkeit läßt keine präzisen Rückschlüsse über die künftige informationstechnische Infrastruktur in Betrieb und Gesellschaft zu.
2. Das Verhältnis zwischen Angebot an neuer Technik und der Nachfrage potentieller Anwender ist nicht geklärt, da das Profil künftiger Bedarfsstrukturen noch zu unkonturiert ist.
3. Wegen der zu erwartenden Dauer des technischen Einführungsprozesses lassen sich Einzelwirkungen nur schwer bestimmen; daneben spielen nicht-technische Situationsfaktoren eine Rolle, die heute noch nicht eindeutig definierbar sind.
4. Bisher liegen noch keine ausgearbeiteten theoretischen Konzepte zur Lösung dieser Probleme vor, sondern nur einzelwissenschaftliche, thematisch meist eng begrenzte Ansätze.

Büroarbeit zeichnet sich durch die Erzeugung, Bearbeitung, Speicherung und den Transport von Informationen aus, die in Form von Daten, Texten, Bildern oder Sprache anfallen und mit technischer Unterstützung oder durch face-to-face-Beziehungen kommuniziert werden. Büro Tätigkeiten verteilen sich je nach Komplexität auf die Bereiche Führung, Stab, Sachbearbeitung und Unterstützung, die in unterschiedlichem Ausmaß technisch unterstützbar oder automatisierbar sind.

Gegenüber herkömmlicher Bürotechnik verändern die neuen IuK-Technologien nicht nur begrenzte betriebliche Bereiche, sondern die gesamte Organisation. Entsprechend weitreichend sind die Auswirkungen auf Arbeitsplätze, die allerdings im Rahmen eines breiten zur Verfügung stehenden Organisationsspielraums gestaltbar sind, so daß neben Effizienz auch Humanisierungsvorgaben einfließen können.

Trotz der heute stark diversifizierten Techniklandschaft sind Integrationstendenzen auf drei Ebenen zu beobachten und zwar:

- o auf der Geräte- und Terminalebene, bei der Monofunktionsgeräte sich in Richtung Multifunktionsgeräte entwickeln (Integration von Textverarbeitungs-, Datenverarbeitungs- und Kommunikationsfunktionen).
- o auf der Netzebene geht die Entwicklungstendenz in Richtung integrierter, hausinterner Bürokommunikationssysteme.
- o die heute noch voneinander getrennten öffentlichen Übertragungsnetze werden sich zu einem Universalnetz entwickeln.

Am Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation, (IAO) wurde der Modellversuch "Schaffung dezentraler Arbeitsplätze unter Einsatz von Teletex" durchgeführt.

Realisierte dezentrale Organisationsformen waren Teleheimarbeit, ein Nachbarschaftsbüro, in dem zwei Frauen jeweils halbtags für drei Institute Texte erfaßten, und Zweigstellen, die einen Kapazitätsausgleich mit der Zentrale durchführen. Kommunikationsmedium war der Dienst Teletex.

Ungeachtete unternehmensspezifischer Ausprägungen lassen sich die organisatorischen Grundmuster folgendermaßen darstellen:

Vor der Dezentralisierung lieferten die Sachbearbeiter Vorlagen (Manuskripte, Kassetten) in den Schreibdienst. Die Schreibdienstleiterin ordnete die Vorlagen nach Bedarf den Schreibkräften zu, die die Texte anhand der Vorlagen erstellten. Text und Vorlage wurden dem Sachbearbeiter zugeleitet, der die Texte korrigierte und dem Schreibdienst zuleitete.

Dort wurden die Texte entsprechend geändert und dem Sachbearbeiter zugeleitet.

Nach der Dezentralisierung der Arbeitsplätze wurde, nachdem die Vorlagen dem Schreibdienst zugeleitet waren, eine Auswahl der Vorlagen seitens der Schreibdienstleiterin nach bestimmten Kriterien (Fristigkeit, Textumfang) vorgenommen. Die Vorlagen wurden mittels Post/Boten der dezentral tätigen Arbeitnehmerin zugeleitet. Nach der Texterfassung wurde er über Teletex in die Zentrale übermittelt und dort abgespeichert, ausgedruckt und i.d.R. solange "zwischengelagert" bis die Vorlagen mittels Post/Boten wieder im Unternehmen eintrafen. Dann erfolgte die Text- und Vorlagenzusammenführung und Weiterleitung an den Sachbearbeiter von der Schreibdienstleiterin. Nach der Textkorrektur und Weiterleitung an den Schreibdienst wurden die Korrekturen von einer Schreibkraft des Schreibdienstes vorgenommen.

Neben einer Taylorisierung der Schreibarbeiten (Telearbeiterin: nur Texterfassung; Schreibkraft im Unternehmen: oft Eigen- und Fremdkorrekturen neben der sonstigen Arbeit) wird die Tätigkeit auch durch die Leistungseingeschränktheit des Teletex-Dienstes erschwert (hoher Korrekturaufwand bei Texten, da deren logische Struktur nicht mitübertragen wird).

Technische Restriktionen gibt es einmal bei der Aufgabenübermittlung, die heute noch auf traditionellem Weg (gelbe Post/Bote) erfolgt. Erst die Einführung des ISDN, bei dem über einen universellen Kommunikationsanschluß zumindest die derzeitig verfügbaren Telekommunikationsdienste der Deutschen Bundespost zur Verfügung stehen sollen, ermöglicht eine preiswerte Vorlagenübermittlung auf elektronischen Weg. Das Transportproblem und der damit verbundene Zeitverlust können über diesen Dienst gelöst werden. Falls der Standard von ISDN die layoutgetreue Übermittlung der logischen Struktur des Textes ermöglicht, ist die problemlose Überarbeitung des erfaßten Textes standortunabhängig.

In einem weiteren Projekt wurden die Arbeitsabläufe in der untersuchten Haushalts- und Einkaufsabteilung einer öffentlichen Verwaltung untersucht. Sie sind durch ein hohes Maß an Redundanz und Ineffizienz gekennzeichnet (lange Kommunikationswege, Mehrfachdatenerfassung, veraltete Technik, manuelle Bearbeitung, mangelnder Service gegenüber Leistungsabnehmern). Bzgl. der Arbeitsqualität ist ein hoher Arbeitsteilungsgrad festzustellen, der zur Intransparenz der Arbeitsabläufe, zu einem hohen Routineanteil sowie zu einer mangelnden Auslastung vorhandener Qualifikationen führt. Diese negativen Effekte gelten allerdings eher für die Unterstützungskräfte als für die Sachbearbeiter.

Die Organisations- und Arbeitsplatzstrukturen in den untersuchten Bereichen gestalten sich nach dem Einsatz eines EDV-unterstützten Mittelbewirtschaftungssystems wie folgt:  
Statt des stark arbeitsteiligen und aufbauorganisatorisch zerhackt ablaufenden Einkaufs-/Haushaltsüberwachungsvorganges ist der Sachbearbeiterbereich folgendermaßen gekennzeichnet:  
- inhaltliche Arbeitsanreicherung durch Rundum- Sachbearbeitung; Zuständigkeit der Sachbearbeiter für alle Arten von Einkaufsvorgängen; durch Entlastung von Unterstützungstätigkeiten Möglichkeit zur stärkeren Konzentration auf inhaltliche Fragen des Einkaufs.

Der Unterstützungsbereich sieht dann wie folgt aus:

- Zusammenfassung der noch verbleibenden Assistenz Tätigkeiten (Datenerfassung, Schreibarbeiten, Kopieren, Ablage) in einem Service-Center; Routineabbau durch Arbeitsanreicherung: jede Unterstützungskraft macht "alles"; selbstbestimmte Arbeitsverteilung innerhalb der Unterstützungsgruppe.